

Филиал ООО «Капитал МС» в Республике Алтай

Обращения застрахованных лиц

Виды обращений	Количество поступивших обращений за отчетный период		
	Устных	Письменных	Всего
Всего обращений, из них:	1623	31	1654
Жалобы	0	24	24
Обращения за разъяснениями	1623	7	1630
Предложения	0	0	0

Обоснованные жалобы застрахованных лиц

Виды обращений	Количество		
	Устных	Письменных	Всего
Поступивших обоснованных жалоб от застрахованных лиц, всего, в т.ч.	0	16	16
на нарушение прав на выбор (замену) СМО	0	0	0
на необеспечение выдачи полисов ОМС	0	0	0
на нарушение прав на выбор медицинской организации	0	0	0
на нарушение прав на выбор врача	0	0	0
на организацию работы медицинской организации	0	0	0
на оказание медицинской помощи	0	10	10
на проведение профилактических мероприятий (за исключением профилактических мероприятий несовершеннолетним)	0	0	0
на лекарственное обеспечение	0	1	1
на получение медицинской помощи по базовой программе ОМС за пределами субъекта РФ, в котором выдан полис ОМС	0	0	0
на отказ в оказании медицинской помощи по программам ОМС	0	2	2
на взимание денежных средств за оказанную медицинскую помощь, предусмотренную базовой программой ОМС и территориальной программой	0	3	3
другие причины обоснованных жалоб	0	0	0

Экспертиза

Вид экспертизы (по случаям оказания медицинской помощи)	Количество
Медико-экономическая экспертиза	12 227
целевая	3 152
плановая	9 075
количество выявленных нарушений	1 510
% нарушений	12,35%
Экспертиза качества медицинской помощи	7 526
целевая	1876
плановая	5650
количество выявленных нарушений	3 427
% нарушений	45,54%
ИТОГО	19 753

Досудебная и судебная защита прав и законных интересов граждан

Количество спорных случаев, всего, в том числе:	16
удовлетворенных в досудебном порядке	16
Сумма возмещенная ущерба, причиненного застрахованному лицу, всего (руб.)	7467

Специалисты, участвующие в защите прав застрахованных лиц

Число специалистов, участвующих в деятельности по обеспечению прав застрахованных лиц, всего, в т.ч.	50
специалисты эксперты	5
эксперты качества медицинской помощи	45
имеют квалификационную категорию	5
имеют ученую степень	45

7

Удовлетворенность объемом, доступностью и качеством медицинской помощи по данным опросов

Количество опрошенных застрахованных лиц	2724
удовлетворены оказанием медицинской помощи, в том числе:	2035
при получении медицинской помощи вне медицинской организации	0
при получении медицинской помощи амбулаторно	681
при получении медицинской помощи в медицинских организациях, оказывающих первичную медико-санитарную помощь амбулаторно (бережливые поликлиники)	369
при получении медицинской помощи стационарно	387
при получении медицинской помощи в дневных стационарах	598

Информирование застрахованных лиц о правах в сфере ОМС

Численность проинформированных застрахованных лиц, всего, в том числе	171365
индивидуально проинформированы, всего, в том числе посредством:	171112
телефонной связи	28628
SMS-сообщений, Viber и др. мобильные платформы	107774
электронной почты	0
почтовых рассылок	11016
др. информационные ресурсы	23694
Публично проинформированы, всего, в том числе посредством:	253
статей в СМИ	6
выступлений на ТВ	0
выступлений на радио	27
выступлений в коллективах	129